スマートデバイスを活用した的確な情報集配信で業務改善
～社内の情報伝達を最適化。現場を見える化する『スマートマニュアル』～

企業のペーパーレス化は、高度ICTが実現した結果として実効性のある取り組みとなってきた。その目的は、何も温室効果ガス排出量削減やコスト削減に限られた話ではない。ペーパーレス化は、コンプライアンスや情報セキュリティ対応、業務効率化といった、深く経営戦略に関わる課題と密接に結び付いているのだ。NTTコムウェアでは、ペーパーレス化を入り口として業務改善を支援するソリューション『スマートマニュアル』を提供している。

スマートデバイスの普及にともなうペーパーレス化への期待

モバイルインターネットの高速化と共に、スマートフォンやタブレットなどのスマートデバイスは急速に普及した。個人利用のみならずビジネス利用も盛んに進められている。画面の大きさによる視認性の高さや携行性、カスタム性、ネットワークとの親和性などにより、企業のスマートデバイス導入は今後ますます加速すると見られている。

ビジネスシーンでのスマートデバイス活用で注目を集める用途の1つに、ペーパーレス化がある。ペーパーレス化とは、社内ドキュメントの保管・共有などを紙に出力して行うのをやめ、デバイス上の画面表示で代替することである。

例えば店舗や営業で使う業務マニュアルであれば、業務効率化のためには常に最新状態に更新したものを参照できるようにしたいもの。同時に、社外秘情報の詰まった文書ゆえに情報漏えいは厳しく排除しなければならない ── こうしたニーズに、旧来の紙媒体で応えるのは極めて難しい。実際、個人情報漏えいインシデントの7割が紙媒体経由で起きているとの報告もある*。

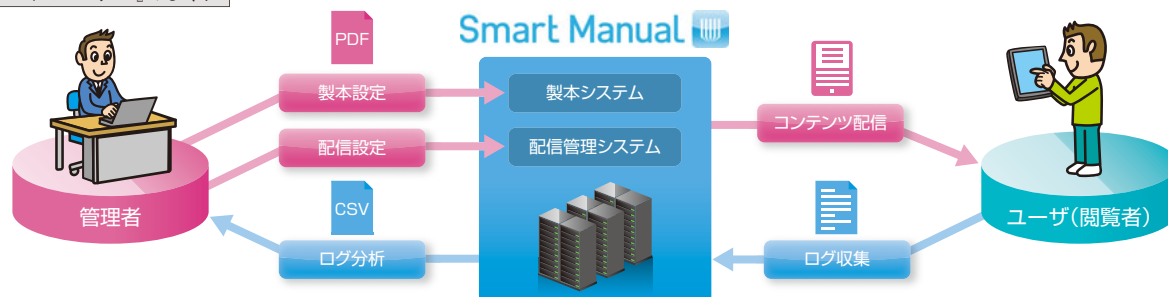
とはいえ、従業員に支給したスマートデバイスに業務マニュアルなどのドキュメントを表示させ、ただ紙媒体をなくせばそれでペーパーレス化完了、とはならない。利用されなければドキュメントの意味がないからだ。加えて、デバイス本体の紛失や盗難といった漏えいリスクも無視できない。求められているのは、真に活用され、安心・安全なペーパーレス化なのである。

ドキュメント管理を効率化する社内コンテンツ集配信サービス

NTTコムウェアが提供するスマートデバイス向け社内コンテンツ集配信サービス『スマートマニュアル』は、マニュアルをはじめカタログ、研修資料や動画などの社内コンテンツを電子化し、スマートデバイスで手軽かつ安全に利用できるようにするサービス。しかも一方的に一斉に配信するだけではない。ユーザ側はコンテンツに直接アンダーラインやメモを書き入れてノウハウを蓄積、それをユーザ間で共有できる。デバイス上で作業チェックをし、業務報告を上げることもできる。一方、管理者側はコンテンツを任意のグループ宛に配信できるが、それだけではなく、よりきめ細かにユーザ単位で閲覧を制御することも可能。また、ユーザの利用状況を把握して、コンテンツ改善や業務効率化につなげることもできる。

サービス品質の維持・向上にマニュアルの活用が必須なすべての企業にとって、ペーパーレス化を簡単に実現しながら、同時に業務改善を推進できる、強力なツールといえよう。

*「2011年 情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」NPO日本ネットワークセキュリティ協会セキュリティ被害調査ワーキンググループ(2012年3月15日)

図1 『スマートマニュアル』のしくみ

スマートデバイスでマニュアルを楽しく活用してサービス品質向上や業務改善に役立ててほしい

多様な社内情報を電子化しサービス品質向上を図ることができるうえに、ログで現場の利用状況を把握して業務改善に活用できるサービス『スマートマニュアル』。その提供に至った背景やアピールポイント、今後の展開について、担当者に話を聞いた。

NTTコムウェア株式会社
ビジネスクリエーション部　サービス開発担当
坂本なつめ

NTTコムウェア株式会社
ビジネスクリエーション部　サービス開発担当
伊木義博

環境やニーズの変化に即応して継続改善が図れる業務支援ツール

―サービス概要を教えてください。

坂本　『スマートマニュアル』とは、PDF文書・音声・動画などの社内コンテンツを『スマートマニュアル』用のファイル形式で電子化し（＝製本）、管理者による配信設定どおりにスマートデバイスに自動（手動も可）で配信する仕組みを提供するサービスです。配信時には同時に端末内に蓄積されたユーザの書き込み情報や閲覧状況のログを収集します。このように、一方的な配信ではなく双方向性が実現するほか、配信が済めば認証や動画再生を含めオフラインで利用できることも『スマートマニュアル』ならではのメリットです。このためトンネル内など通信環境が常に良好とは限らないフィールドサービスの現場でも活用していただけます。コンテンツは暗号化され、別の端末にデータをコピーしても見ることができないので、たとえ不正にコピーされたとしても情報漏えいには至りません。システムは、配信管理や製本処理を行う管理システムと端末側にインストールする専用アプリで構成されています。管理システムは、NTTコムウェアの企業向けクラウドサービス「SmartCloud」上で提供するSaaS版と、お客さまごとにサーバを構築してライセンスをご提供するパッケージ版のいずれでも導入可能です。

―具体的特長を挙げてください。

伊木　3つあります。まず第1に、紙の良さを残しつつ電子化の特性を生かしたペーパーレス化ができることです。ワンタッチ操作で重要箇所にアンダーラインを引いたり、併せて注意点や補足をメモ入力するなど紙と同様の使い勝手を実現していながら、書き込んだメモをユーザ同士で共有したり、チェック・アンケート入力機能を用いて業務連絡や報告をしたりと、デジタルデータならではの活用ができます。第2に、非常にきめ細やかなコンテンツ配信が可能なこと。ユーザやコンテンツ別に配信期間や閲覧権限などを細かく設定して、大量のコンテンツを、必要な人だけに向けて効率よく配信できます。そして第3に、収集したログを活用して、コンテンツの改善や業務効率化に役立てられること。具体的には、閲覧状況や書き込み内容を記録したログを管理者側がCSV形式でダウンロードして、いつ誰がどのコンテンツを閲覧したかの実態を把握し、業務課題を的確に捉えられるようになります。

―ログの収集と活用がポイントですね。

坂本　『スマートマニュアル』では、コンテンツ単位で各端末の配信状況を確認したり、収集したログを基に、ユーザ単位の閲覧状況を把握したりできるようになっており、まだ閲覧していないユーザに対して内容確認を指示するなど、ユーザ任せにすることなく、業務品質のばらつきを防ぐことができます。また、ユーザ各人によるコンテンツ上のアンダーラインやメモをユーザ間で共有したり、それらを管理者がログ出力して確認したりすることで、現場の業務実態を把握でき、各人のノウハウの見える化・分析も行えます。『スマートマニュアル』で実現するこうしたすべてのことは、コンテンツの改善や業務効率化に役立てられます。つまり、コンテンツの配備→利用→分析→改善というサイクルをうまく回していくことで、『スマートマニュアル』は継続的な業務改善の支援ツールとなるのです。

図2　『スマートマニュアル』による業務改善サイクル

スマートデバイスを活用した、先進のコミュニケーション基盤へ

―どのような利用シーンを想定していますか？

伊木　サービス現場で、マニュアルなど社内文書の重要性が高い企業であれば、規模の大小を問わず大きな導入成果が期待できます。例えばマニュアルを重要視する小売や接客系などの店舗チェーンの場合、業務変更に改訂が追いつかない状況を本サービスが改善し、最新版のマニュアルに沿った従業員教育が実現します。営業の場面でも大いに活用できます。膨大な量のカタログやパンフレットも常に最新版を携行できるうえ、動画などリッチなコンテンツで効果的なプレゼンテーションが可能です。金融商品など、対象期間が厳密に定められた商品をご案内する際も、管理者側がパンフレット閲覧可能期間を制御して現場をサポートします。また、オフラインで利用できますから、フィールドサービスでも場所を選ばず活躍します。手順書を参照するだけでなく、保守点検現場での作業チェックや報告などでも有効に活用されるでしょう。他に、マニュアルを頻繁に参照するコールセンターで、応対中に補助情報を見るサブ端末としながら、オペレーター各人の気付きも共有するといった利用シーンが考えられます。社内の研修資料としても非常に便利で、NTTコムウェアの社内研修も『スマートマニュアル』化しています。資料配布は一括で済み、持出し不可の資料の管理も紙媒体より格段に簡単になり、研修を効率化できました。

―アピールポイントを教えてください。

坂本　マニュアルの活用や業務改善というと、堅苦しく敷居の高いものに思われるかもしれませんが、スマートフォンやタブレット端末は親しみやすく、誰でも操作しやすいツールですから、本サービスを活用することで楽しみながら業務知識を身に付け、接客品質向上や業務平準化を目指していただけるのではないかと期待しています。外部に漏れてはいけない重要コンテンツの場合は、スマートデバイスで持ち出すことに抵抗のある企業も多いと思われますが、本サービスではコンテンツの暗号化など高いセキュリティを確保している点を、お客さまからご評価いただいています。さらに、マニュアルなどのコンテンツを提供する側にとっても、実際にどれだけ活用されているのか・いないのかについて本サービスを通じて利用状況を見える化することで、コンテンツ改善や業務改善のきっかけになります。

―最後に、今後の展開を教えてください。

ペーパーレス化を謳う(うた)コンテンツ配信サービスはほかにもありますが、『スマートマニュアル』はペーパーレス化のそのさらに先、即ち業務改善を促すコミュニケーション・プラットフォームとなることを目指しています。

2012年9月には、①チェックシート機能（チェック・アンケート作成、入力、結果出力）、②CSV出力機能（閲覧状況、書き込み内容などのログ出力）、③What's New機能（コンテンツ更新情報表示）といった機能を追加して利便性をさらに高めるバージョンアップを行いました。今後とも、便利な機能を拡充しつつ、導入実績を増やして活用していただき、お客さまの声を踏まえて、さらに良いサービスに成長させたいと考えています。

図3　『スマートマニュアル』の利用シーン例